

EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO ANTECEDENTES ORGANIZACIONALES

D. González Trijueque y S. Delgado Marina

David González Trijueque es psicólogo forense del Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Sabino Delgado Marina dirige los servicios psicológicos de la Plataforma de la Comunidad de Madrid contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral.

Introducción

En los últimos años, el acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido reconocido tanto a nivel nacional como internacional como un importante

problema tanto en el ámbito laboral como en el social, habiéndose convertido en un tema de interés e investigación que ha generado una importante cantidad de investigaciones y estudios (Einarsen, 2000; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Salin, 2001; Vartia, 1996).

En nuestro país, el acoso laboral ha sido definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como *“una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo”* (Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998). Partiendo de esta definición, acorde a otras definiciones destacadas, se debe incidir en que el acoso laboral no debe ser confundido con los conflictos interpersonales habituales en las organizaciones de trabajo, con las situaciones de estrés laboral o con otros riesgos psicosociales (p. ej., *burnout*) (González-Trijueque, 2007b; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2004), siendo el *mobbing* o acoso psicológico en el contexto laboral considerado como

uno de los principales riesgos psicosociales a los que un trabajador puede enfrentarse a lo largo de su vida laboral (González-Trijueque, 2007a; Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006; Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001).

Por otra parte, las cifras halladas sobre el *mobbing* hasta la fecha resultan muy heterogéneas (Einarsen, 2000; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; González-Trijueque, 2007a; González-Trijueque y Graña, 2007; Leymann, 1996), aunque sí existe un amplio consenso a la hora de considerar dicho problema como un fenómeno de etiología claramente multicausal (Einarsen y Hauge, 2006; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2005; Zapf, Knorz y Kulla, 1996; Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia, 2003) susceptible de originar consecuencias muy negativas tanto para el trabajador afectado como para su esfera sociofamiliar y la propia organización de trabajo (Borrás, 2002; Einarsen y Mikkelsen, 2003; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; González-Trijueque, 2007a; Leymann, 1996; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002a, 2002b); de hecho, las negativas consecuencias resultantes del acoso laboral han convertido a este fenómeno en un tema de gran relevancia social, lo que ha llevado a intentar profundizar en las variables que anteceden al problema.

Aunque han sido ya varios los estudios que han identificado distintos factores organizacionales de riesgo en relación a la practica de comportamientos de acoso, sus negativas consecuencias para la salud o los grupos profesionales más expuestos, debemos señalar que el estudio histórico de las causas y antecedentes del *mobbing* es aún reciente y siempre ha sido realizado desde un punto de vista "accidental", esto es, buscando la causa de algo imprevisto; pero ello no siempre es así, ya que en muchas ocasiones el acoso está claramente predeterminado o condicionado desde su inicio (Escudero y Poyatos, 2004), no obstante, aún estando condicionado desde su inicio, se trata de un fenómeno circular, del que a menudo, de nada sirve buscar quién ha originado el conflicto ya que se llega a olvidar su propia razón de ser (Barón, Mundeate y Blanco, 2003).

Delimitación conceptual

Einarsen (2000) afirma que existen tres formas básicas de conceptualizar el fenómeno del acoso laboral: 1) en función de variables individuales como la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores; 2) en base a las características inherentes a las relaciones interpersonales; y 3) a partir de las características del entorno sociolaboral y sus riesgos inherentes asociados.

Del primero de estos enfoques cabe destacar que indica la presencia de cierta vulnerabilidad de base en los trabajadores acosados a la hora

de padecer conductas de hostigamiento psicológico (Moreno-Jiménez et al., 2004). Así por ejemplo, hay autores que hablan de paranoidismo y rigidez en los trabajadores acosados (Brodsky, 1976; González-Trijueque, 2007a), déficit de habilidades sociales (González-Trijueque, 2007a; Zapf y Einarsen, 2003) o elevados indicadores de neuroticismo (O'Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998; Vartia, 1996). En este sentido, Matthiesen y Einarsen (2001) señalan que las víctimas de acoso psicológico en el ámbito laboral son más vulnerables al mismo o reaccionan de un modo más sensible que otros trabajadores ante el mismo tipo de comportamientos. No obstante, sin quitar relevancia a las características individuales de los sujetos acosados, Leymann (1990) afirma que son las variables organizacionales las que presentan mayor incidencia en los casos de acoso laboral, evitando además esta perspectiva una evitación de sesgos que pueden producir a priori las aproximaciones excesivamente individualistas.

En cuanto a la segunda de las aproximaciones, los distintos autores han defendido una posición caracterizada por un pesimismo antropológico, concibiendo los conflictos interpersonales como normales e inevitables dentro de las relaciones personales cotidianas, lo cuál implica que en la mayoría de supuestos de acoso éstos resulten inevitables (Moreno-Jiménez et al., 2004).

El presente artículo se centra en revisar el último grupo de los factores explicativos propuestos anteriormente, analizando la importancia de las variables organizacionales en la etiología de la dinámica del acoso psicológico en el trabajo, las cuales son descritas a continuación.

Antecedentes organizacionales

El planteamiento organizacional que postula que un entorno de trabajo pobremente organizado crea condiciones que pueden favorecer situaciones de acoso psicológico, constituye uno de los enfoques más aceptados para explicar el origen del *mobbing* (Leymann, 1996), ya que aunque las variables que pueden favorecer el problema pueden ser de distinta naturaleza, actualmente la interpretación del *mobbing* está más centrada en los factores organizacionales y relacionales (p. ej., organización del trabajo, clima laboral, patrones de liderazgo, gestión y resolución de conflictos) que en los modelos individuales (p. ej., rasgos de personalidad) (Hoel y Salin, 2003; Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Moreno-Jiménez et al., 2004; Zapf et al., 1996), resultando evidente que el acoso laboral no es sólo un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que se trata de todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de definir adecuadamente los roles de los empleados, de seleccionar y/o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de

management de la organización en la que se producen tales situaciones (Piñuel, 2004). De hecho, desde esta perspectiva, el acoso psicológico en el trabajo es entendido como consecuencia de determinados factores organizacionales, siendo las variables individuales (p. ej., estructura de personalidad, habilidades sociales, estrategias de afrontamiento) las moduladoras de la intensidad de la percepción del síndrome y/o de las consecuencias originadas (González-Trijueque, 2007a).

Así por ejemplo, Davenport, Schwartz y Elliott (2002) señalan que existen cuatro evidentes factores organizacionales favorecedores del acoso psicológico laboral, como son: 1) una inadecuada gestión donde se valora más la competencia que la eficiencia, 2) un lugar de trabajo estresante donde se trabaja constantemente presionado, 3) la incredulidad o negación por parte de los responsables de la organización de la existencia del fenómeno *mobbing*, y 4) una ausencia de ética laboral en la organización, donde quién se atreve a denunciar una situación percibida como injusta se convierte en un objetivo de acoso.

Por otra parte, Salin (2003b) clasifica las condiciones y procesos organizacionales relacionados con el acoso laboral en tres categorías: 1) antecedentes necesarios o estructuras que permiten el acoso, 2) variables incentivadoras, y 3) circunstancias desencadenantes del acoso propiamente dicho. De esta forma, resulta factible que las condiciones relacionadas con el ambiente de trabajo no conduzcan por sí mismas al acoso laboral, sino que más bien actúen como factores que lo incentivan; por ello, los factores que incentivan y desencadenan el *mobbing* no derivaran en acoso a no ser que se den las condiciones apropiadas para acoger dicho tipo de comportamientos. Asimismo, entre los factores necesarios se incluyen la presencia de desequilibrios de poder percibidos entre la posible víctima y el acosador, los bajos costes percibidos por el acosador en relación a su conducta y la frustración e insatisfacción con el ambiente de trabajo. Por otro lado, algunos ejemplos de variables incentivadoras son la alta competitividad, la existencia de determinados sistemas de recompensas, los beneficios esperados por el acosador al llevar a cabo las conductas de acoso. Por todo ello, los factores necesarios explican por qué ciertas situaciones y organizaciones son propensas a padecer situaciones de acoso, mientras que los factores incentivadores ofrecen una idea de por qué puede ser reforzante llevar a cabo dichos comportamientos dentro del contexto laboral. Por último, en relación a la existencia de factores que puedan resultar desencadenantes directos por sí mismos del acoso laboral se encuentran los cambios organizacionales u otros cambios en la composición de los grupos de trabajo.

A continuación se pasan a describir distintos antecedentes organizacionales que resultan de interés a la hora de explicar la etiología del *mobbing*.

Organización del trabajo

Aunque el sufrir una situación de acoso laboral constituye una experiencia evidentemente personal, éste representa una consecuencia de ciertos contextos laborales, ya que es un fenómeno susceptible de ser manifiesto con mayor probabilidad en determinados entornos de trabajo, sobre todo en aquellos en los que existe una pobre organización del trabajo, existiendo evidencia empírica al respecto (Einarsen, 2000; Hoel y Salin, 2003; Leymann, 1990). Así, este tipo de conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con ausencia de posibilidades de colaboración o mejora relativas a cuestiones personales, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a la escasez de plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, monótono y con escasa autonomía, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con ausencia de comunicación sobre las tareas a desarrollar y los objetivos a alcanzar, no siendo éstos establecidos o resultando los mismos poco claros, con actitudes contrarias a la innovación y con estilos de dirección autoritarios (Pérez-Bilbao et al., 2001). De hecho, diversos estudios han señalado que el *mobbing* se da con mayor frecuencia en entornos altamente competitivos (Salin, 2003a), en organizaciones muy burocratizadas (Moreno-Jiménez et al., 2004), en lugares de trabajo donde no es posible expresar ideas y existe un bajo control sobre las tareas a desempeñar (Vartia, 1996) y en organizaciones con un clima laboral deficiente y con problemas de comunicación interna (Vartia, 1996). Además, Leymann (1996) indica que el *mobbing* está muy relacionado con un pobre entorno laboral donde los roles y la estructura de poder resultan poco claras (p. ej. enfermería); no obstante, el conflicto y la ambigüedad de rol son factores que pueden precipitar la aparición de conductas de hostigamiento (Zapf et al., 1996).

Las demandas laborales (p. ej., ritmo de trabajo, dificultad de la tarea) están relacionadas con el acoso laboral, mientras que los recursos laborales (p. ej., autonomía y reconocimiento profesional) se relacionan negativamente con el problema (Rodríguez-Muñoz, Martínez, Moreno-Jiménez y Gálvez, 2006).

Cultura organizacional

La cultura corporativa ha sido definida como un concepto multidimensional que engloba creencias, valores y expectativas que los miembros de una organización comparten (Schein, 1988), pudiendo ser sus efectos claramente positivos y constituir un factor de excelencia en las organizaciones, como por ejemplo una alta cohesión, solidaridad y dis-

posición hacia la cooperación entre sus integrantes (Peter y Waterman, 1983).

El papel de la cultura organizacional también ha sido estudiado como un importante antecedente del acoso laboral (Einarsen y Hauge, 2006), ya que se considera que el *mobbing* está relacionado con los comportamientos políticos de las organizaciones, pues éstos aparecen como un potente predictor del acoso y de sus factores (Moreno-Jiménez et al., 2005; Salin, 2003a). De hecho, cuando el acoso laboral tiene lugar, éste se desarrolla dentro de un entorno sociolaboral, resultando imprescindible la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. De este modo, la persecución psicológica se desarrolla en medio de un sorprendente silencio e inhibición de los observadores que, aunque plenamente conscientes del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, sea por complicidad implícita con el plan de eliminación del acosado, o sea para evitar convertirse ellos mismos en objetos de represalia (González de Rivera, 2002), pudiendo el *mobbing* convertirse en una forma de política de empresa (Salin, 2003a). Por ello, según Einarsen (2000), el acoso es más común en aquellas organizaciones que toleran, de forma directa o indirecta, este tipo de comportamientos, de forma que los acosadores pueden actuar sin sufrir consecuencias personales o de tipo laboral. Se debe señalar que, independientemente del motivo de una organización laboral que la lleve a facilitar la aparición de conductas de hostigamiento psicológico dentro de su entorno, se trata de una organización "tóxica" desde el punto de vista organizacional, ya que implica numerosas consecuencias negativas para todos sus integrantes (Piñuel, 2004).

A nivel empírico se debe señalar que diversas investigaciones han concluido que el factor de la cultura organizacional resulta una de las variables más influyentes a la hora de facilitar las conductas del acoso laboral, ya que el contexto laboral trasmite ciertas actitudes y valores a través de la cultura de la organización (Einarsen, 2000; Moreno-Jiménez et al., 2005); de hecho, los factores situacionales o contextuales propios de la cultura organizacional pueden llevar indirectamente hacia el acoso en aquellos miembros que no sigan las normas establecidas, por lo que se podría decir que el acoso laboral puede surgir como una respuesta ante los miembros de la organización a la violación de las normas y como un instrumento de control social (Hoel, Rayner y Cooper, 1999).

Estilo de liderazgo

El estilo de liderazgo es otro de los antecedentes más importantes desde la perspectiva organizacional del *mobbing*, pareciendo evidente la relación entre liderazgo y acoso (Moreno-Jiménez et al., 2004). Algunos autores señalan que el acoso está asociado con un estilo débil de liderazgo, prosperando el acoso en aquellos entornos donde los supervisores no han puesto en marcha estrategias sobre la gestión y resolución

de los conflictos laborales (Leymann, 1996; Zapf et al., 1996); otros sin embargo, hacen referencia a la relación entre los estilos de dirección autoritarios y los ambientes laborales favorecedores de situaciones de acoso (Aasland, Skogstad y Einarsen, 2004; Nielsen, Matthiesen y Einarsen, 2004). Es decir, las explicaciones más directas al respecto contemplan que tanto si los trabajadores sufren un liderazgo rígido como inexistente, la organización no será eficaz en la aplicación de los límites marcados por la disciplina, no ofreciendo alternativas para la resolución de conflictos y estando dominada por valores contradictorios, dando lugar a situaciones de ambigüedad de rol y a mayores niveles de estrés, lo que favorecerá la aparición de situaciones de acoso, por lo que todo hace indicar que el estilo de liderazgo desempeña un papel esencial en la aparición del *mobbing* (Moreno-Jiménez et al., 2004; Piñuel, 2004).

Clima laboral

El clima laboral hace referencia al conjunto de condiciones existentes en la organización que tienen impacto sobre el comportamiento individual, siendo considerado un elemento relevante a la hora de analizar los efectos de la estructura organizacional sobre el comportamiento de los trabajadores (Muñoz-Flores, Guerra, Barón y Munduate, 2006).

Diversos autores han realizado investigaciones sobre la importancia del clima laboral a la hora de abordar el fenómeno del acoso laboral, encontrando que se dan mayores situaciones de violencia en general y de acoso moral en particular en situaciones donde existe falta de armonía entre los grupos de trabajo y donde existe poco apoyo entre los compañeros (Muñoz-Flores et al., 2006; Rayner y Hoel, 1997). Un ambiente de trabajo hostil, en el cual prevalecen los insultos, las ofensas, las agresiones verbales y físicas es una realidad cotidiana para los trabajadores de empresas públicas y privadas, tratándose de ambientes laborales adversos que provocan múltiples consecuencias indeseables en el plano personal y en el organizacional (O'Moore et al., 1998; Topa, Depolo y Morales, 2007). De hecho, en los ambientes sociales donde no se manejan constructivamente los conflictos, la frustración y los desacuerdos entre los trabajadores pueden intensificarse y derivar en graves conflictos interpersonales, donde el objetivo último es la eliminación del otro (Einarsen, 2000; Einarsen y Hauge, 2006; Van de Vliert, 1998).

Por todo ello, resulta de suma importancia el clima laboral establecido en las organizaciones de trabajo, ya que los resultados de distintos estudios han mostrado que la presencia de prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo, habiéndose encontrado que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y los procesos de cambio facilitan entorno para el desarrollo del *mobbing* (Muñoz-Flores et al., 2006).

Además, el acoso psicológico en el trabajo tiende a desarrollarse en organizaciones con climas laborales caracterizados por ser poco estimulantes para el desarrollo personal de los trabajadores, con presencia de trabajos poco interesantes y rutinarios (Einarsen y Hauge, 2006).

Entorno socio-económico

En los últimos años se ha desarrollado una aproximación explicativa del acoso laboral que enfatiza la relevancia de las variables de orden "macro" como es la estructura socio-económica (Moreno-Jiménez et al., 2004). De hecho, una revisión de los antecedentes del *mobbing* sería incompleta sin reconocer la influencia de los factores sociales, prestándose cada vez mayor atención a los efectos de la globalización, la liberación de los mercados, la lucha por la eficiencia y la intensificación del trabajo, con la idea de estos cambios, que afectan a la mayoría de las organizaciones, pueden derivar en un incremento del acoso y de los comportamientos abusivos por parte de compañeros y superiores (Einarsen y Hauge, 2006). De hecho, la globalización económica ha incrementado la competitividad y cada vez son más habituales las reestructuraciones, remodelaciones, fusiones y despidos masivos con el objetivo de reducir costes, por ello, numerosos autores consideran que el impacto de estos cambios han incrementado el riesgo de sufrir acoso laboral (Baron y Neumann, 1996; Salin, 2003a); así por ejemplo, Baron y Neumann (1996) encontraron como el uso de trabajadores a tiempo parcial, los cambios de dirección y los recortes de los salarios eran evidentes predictores de la aparición de conflictos en el trabajo.

Lo que resulta evidente e innegable es que los valores y las normas de la sociedad, el contexto sociolaboral y la estructura económica influyen, de forma clara, en la cultura desarrollada por las distintas organizaciones sociolaborales (Sáez y García-Izquierdo, 2001); así por ejemplo, el valorar el éxito sólo en términos económicos o alabar las conductas agresivas y/o violentas pueden influir negativamente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, en el sentido de que se reproducen en ellas los comportamientos sociales, siendo habitual que esta competitividad excesiva entre trabajadores derive en posiciones poco gratificantes ya que surgirán los roles de vencedores y vencidos. La fuerte competencia económica, unida a otros factores socioculturales, hace que se llegue a pensar que los trabajadores son reemplazables, hablándose de ellos sin considerar su faceta más humana; por otra parte, el aumento de la flexibilidad horaria y el trabajo a tiempo parcial han proporcionado beneficios tanto para los trabajadores como para las organizaciones laborales, aunque esta situación presenta el inconveniente de que resulta más difícil el establecimiento de relaciones interpersonales más duraderas, tal y como ocurre en los trabajos con mayor estabilidad laboral, siendo más probable, en este contexto descrito, que surjan comportamientos abusivos (Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Por lo tanto, resulta evidente la existencia de factores sociales y culturales facilitadores a la hora de generar situaciones de acoso laboral (Neuman y Baron, 2003), no debiendo obviar la cada vez mayor aceptación social de la violencia, más aún como medio para alcanzar unos objetivos socialmente establecidos y aceptados.

Además, los entornos laborales muy competitivos donde la sensación de inseguridad es elevada y produce que los trabajadores teman perder su puesto de trabajo también son generadores de significativos conflictos interpersonales (Davenport et al., 2002). Sáez y García-Izquierdo (2001) consideran que en las condiciones de inestabilidad laboral actuales es difícil establecer relaciones duraderas con los compañeros, lo que facilita que las personas sean tratadas de un modo abusivo. No obstante, la explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos (Moreno-Jiménez et al., 2005).

Por todo ello, los defensores de esta aproximación indican que resulta indispensable contemplar el *mobbing* desde un enfoque global y dentro de un contexto social concreto (Moreno-Jiménez et al., 2004).

Consideraciones finales

En general, parece que el enfoque organizacional del *mobbing* resulta una aproximación adecuada al estudio de dicho fenómeno, ya que desde esta perspectiva puede ser entendido como una consecuencia de la mala organización del trabajo, de unos inapropiados estilos de liderazgo, de determinadas culturas organizacionales o de un entorno socioeconómico inestable, siendo los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo los predictores más eficaces al respecto (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Moreno-Jiménez et al., 2004; Vartia, 1996).

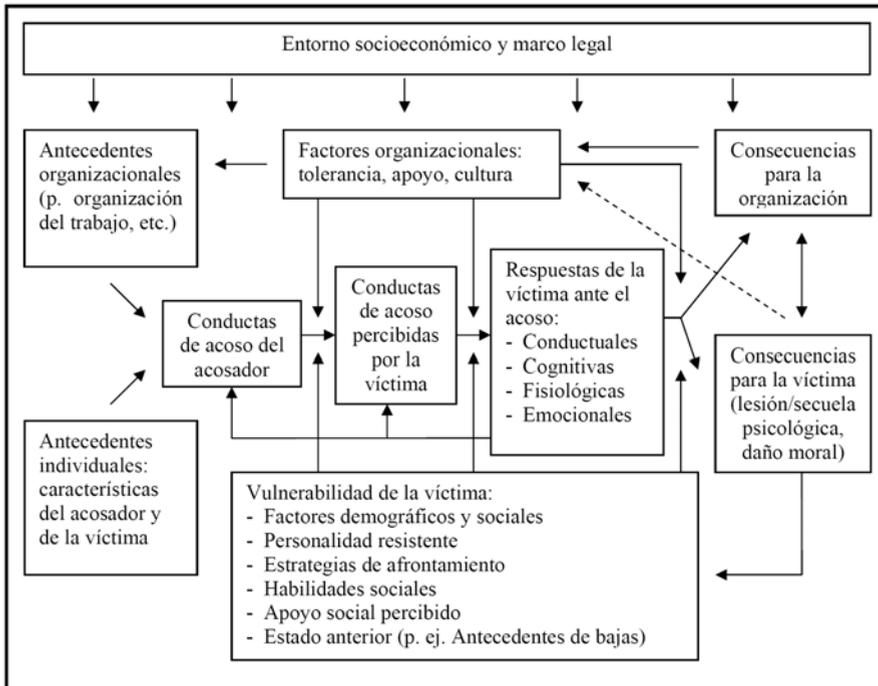
Esta perspectiva ha sido defendida por Leymann (1996) quien llegó a considerar irrelevantes las variables individuales en el estudio del acoso laboral, de hecho señalaba que el azar y ciertas circunstancias desafortunadas determinan quien se convierte en víctima y quién no. Ante este planteamiento tan extremo, otros autores consideran que los factores organizacionales tan sólo pueden explicar una parte del fenómeno, ya que el *mobbing* es un fenómeno complejo y claramente multicausal que raramente puede ser explicado por un único factor, ya que los trabajadores no se ven afectados de igual modo por los riesgos psicosociales, ni responden del mismo modo ante las situaciones de acoso; por ello, no se debe obviar la importancia de diversas variables moduladoras de carácter personal (Einarsen y Skogstad, 1996; González-Trijueque, 2007a), de hecho, el acoso debe ser entendido como una interacción entre individuos, donde ni los factores contextuales ni los personales

pueden por sí solos explicar la aparición y desarrollo de un problema tan complejo (Einarsen, 2000).

En este sentido un modelo teórico que aborde el fenómeno deberá tener en cuenta tanto los aspectos organizacionales como las características de la víctima y el acosador (González-Trijueque, 2007a), siendo en este sentido necesario conocer tanto los antecedentes como las consecuencias del fenómeno y las variables que influyan en la modulación de la percepción del mismo. Los investigadores han propuesto diferentes perspectivas para el estudio del acoso y la adopción de uno u otro enfoque dependerá de las distintas líneas de investigación de cada autor. Así antes de seleccionar el enfoque a adoptar será necesario decidir que parte del fenómeno se intenta investigar y desde que perspectiva, ya sea la dinámica del acoso, sus antecedentes o las consecuencias a distintos niveles (Hoel y Cooper, 2001).

A continuación se facilita un modelo multifactorial explicativo del *mobbing* modificado a partir del original de Zapf et al. (2003).

Figura 1
Modelo multifactorial explicativo del acoso laboral modificado (Zapf et al., 2003)



Por último, debemos señalar que aunque que el acoso laboral ha sido extensamente estudiado, la investigación empírica no ha alcanzado aún unas conclusiones definitivas en relación a los antecedentes y consecuencias de este problema sociolaboral tanto a nivel personal como organizacional, por lo que se antoja necesario continuar con la investigación al respecto (Topa et al., 2007).

Referencias

- Aasland, M.S.-Skogstad, A.-Einarsen, S.(2004): A behavioral model of destructive leadership. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Barón, M.-Munduate, L.-Blanco, M.J.(2003): La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23(84), 71-82.
- Baron, R.A.-Neuman, J.H.(1996): Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Borrás, L.(2002): El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
- Brodsky, C.M.(1976): *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Davenport, N.-Schwartz, R.D.-Elliott, G.P.(2002): *Mobbing. Emotional abuse in the American Workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- Einarsen, S.(2000): Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S.-Skogstad, A.(1996): Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Einarsen, S.-Mikkelsen, E.G.(2003): Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S.-Hauge, L.J.(2006): Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.
- Einarsen, S.-Raknes, B.I.-Matthiesen, S.B.(1994): Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4(3), 381-401.
- Einarsen, S.-Hoel, H.-Zapf, D.-Cooper, C.L.(2003): The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Escudero, J.F.-Poyatos, G.(2004): *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- González de Rivera, J.L.(2002): *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa-Calpe.
- González de Rivera, J.L.-Rodríguez-Abuín, M.(2006): Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.

- González-Trijueque, D. (2007a): *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, características psicosociales y repercusiones forenses*. Tesis Doctoral. Dir.: Prof. Dr. José Luis Graña Gómez. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.
- González-Trijueque, D. (2007b): El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 41-62.
- González-Trijueque, D.-Graña, J.L. (2007): El acoso psicológico en el lugar de trabajo: análisis descriptivo en una muestra de trabajadores. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 63-76.
- Hoel, H.-Cooper, C.L. (2001): Origins of bullying: theoretical frameworks for explaining workplace bullying. En N. Tehrani (Ed.), *Building a culture of respect: managing bullying at work*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H.-Salin, D. (2003): Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H.-Rayner, C.-Cooper, C.L. (1999): Workplace bullying. En C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: Wiley.
- Leymann, H. (1990): Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996): The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H.-Gustafsson, A. (1996): Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Martín-Daza, F.-Pérez-Bilbao, J.-López, A. (1998): *Nota Técnica Preventiva (NTP) 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S.B.-Einarsen, S. (2001): MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S.B.-Einarsen, S. (2004): Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mikkelsen, E.G.-Einarsen, S. (2001): Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E.G.-Einarsen, S. (2002a): Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E.G.-Einarsen, S. (2002b): Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Moreno-Jiménez, B.-Rodríguez-Muñoz, A. (2006): Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 245-249.
- Moreno-Jiménez, B.-Rodríguez-Muñoz, A.-Garrosa, E.-Morante, M.E. (2004): Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.

- Moreno-Jiménez, B.-Rodríguez-Muñoz, A.-Garrosa, E.-Morante, M.E. (2005): Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Muñoz-Flores, H.-Guerra, J.M.-Barón, M.-Munduate, L. (2006): El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional: papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 347-361.
- Neuman, J.H.-Baron, R.A. (2003): Social antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Nielsen, M.B.-Matthiesen, S.B.-Einarsen, S. (2004): When the bully is a leader: The relationship between destructive leaders and symptoms of post traumatic stress disorder among victims of workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- O'Moore, M.-Seigne, M.-McGuire, L.-Smith, M. (1998): Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 569-574.
- Pérez-Bilbao, J.-Nogareda, C.-Martín-Daza, F.-Sancho, T. (2001): *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Peter, T.J.-Waterman, R.H. (1983): *En busca de la excelencia*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Piñuel, I. (2004): *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- Rayner, C.-Hoel, H. (1997): Summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rodríguez-Muñoz, A.-Martínez, M.-Moreno-Jiménez, B.-Gálvez, M. (2006): Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 333-345.
- Sáez, M.C.-García-Izquierdo, M. (2001): Violencia psicológica en el trabajo. En J. Buendía y F. Ramos (Coords.), *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Salin, D. (2001): Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003a): Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46.
- Salin, D. (2003b): Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Schein, E.H. (1988): *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Topa, G.-Depolo, M.-Morales, J.F. (2007): Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.
- Van de Vliert, E. (1998): Conflict and conflict management. En P. J. Drenth, H. Thierry y C. J. Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology, vol. 3: Personnel psychology (2nd edition)*: Hove: Psychology Press.
- Vartia, M. (1996): The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.

- Zapf,D.-Einarsen,S.(2003): Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Zapf,D.-Knorz,C.-Kulla,M.(1996): On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zapf,D.-Einarsen,S.-Hoel,H.-Vartia,M.(2003): Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen,H. Hoel,D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.